

умение применять различные методы, технологии оказания помощи клиентам по решению их специфических проблем.

Библиографический список

1. *Холостова Е. И.* Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие /Е. И. Холостова. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 236 с.
2. *Шадриков В.Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 1982.
3. *Шушерина О.А.* Формирование ответственности как профессионально значимого качества у студентов вуза (на материале технического университета): Автореф. дис. канд. пед. наук. Красноярск, 1999.

Логунова О. В., Сытик С. М.
СибГТУ, г.Красноярск

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ЦЕНТРА ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ

Социальная работа - это та сфера ответственной профессиональной деятельности, которая помогает социально-незащищенным категориям населения, группам, сообществам людей установить, определить личные социальные и ситуативные трудности, вызванные различными обстоятельствами, оказывающими на них свое негативное воздействие. Социальная работа помогает нуждающимся преодолеть эти трудности посредством поддержки, защиты, коррекции, реабилитации и социального сопровождения. Одними из субъектов, владеющих обозначенным комплексом инструментов практической социальной работы, выступают специалисты социальной работы.

Специалисты социальной работы выступают в роли социальных агентов, посредников при реализации государственной социальной политики на разных уровнях. Работая на контактном уровне, например, с семьями, группами, гражданами пожилого возраста, отдельными гражданами, организациями или общинами, специалисты социальной работы имеют возможность неформально проверить эффективность своих собственных методов работы с клиентами социальных учреждений. В этом случае они должны признать для себя необходимость исправления своего стиля работы с клиентами, если были совершены в отношении их ошибочные действия. Анализируя ситуацию клиентов, специалисты должны учесть все, что оказывает влияние на качество их жизни. Данное обстоятельство выступает одним из важнейших факторов

эффективной социальной работы.

В соответствии с Национальными государственными стандартами «Социальное обслуживание населения» [1, 2, 3] каждый вид деятельности специалистов социальной работы заканчивается определенным результатом, по которому оценивается проделанная работа. Одной из важнейших оценок результата является эффективность. Эффективность социальной работы в наиболее общем виде рассматривается как отношение полученных результатов к ранее выдвигаемым целям. То есть, она фиксирует степень соответствия тому, чего предполагалось достичь. В рамках данной статьи понятие «эффективность» применительно к деятельности специалистов социальной работы мы рассматриваем как максимально возможное при определенных условиях (профессиональная компетентность, материально-техническое обеспечение социального учреждения и др.) достижение целей специалистов социальной работы по удовлетворению социальных потребностей клиентов с учетом оптимальных затрат.

Одним из важнейших условий совершенствования организации социальной защиты и социального обслуживания населения как составных частей всей социальной работы, является использование базовой информации, объективно отражающей состояние системы и ее элементов. Роль инструмента для получения такой информации выполняет система критериев эффективности социальной работы, которая должна содержать, как минимум, персональные данные о клиентах, предоставленных им социальных услугах и полученных промежуточных и конечных результатах.

Клиенты социального учреждения рассматриваются нами как заказчики, потребители. Клиенты имеют право решать, какие услуги им нужны, получить информацию о том, что намереваются сделать в этом направлении специалисты социальной работы как посредники. Результаты совместной деятельности специалистов и клиентов по достижению цели в рамках решения трудной жизненной ситуации последних оцениваются на основании выработанных критериев, то есть устанавливается степень удовлетворенности / неудовлетворенности клиентов или их частичной удовлетворенности. Полученная информация анализируется. Анализ полученной информации специалистами социальной работы способствует более целенаправленному планированию работы по социальному обслуживанию клиентов социальных учреждений, получению необходимых ресурсов, использованию новых форм и технологий по повышению эффективности качества оказываемых им социальных услуг.

В связи с тем, что социальная работа направлена на удовлетворение социальных потребностей человека, правомерно признать главным критерием эффективности социальной работы, как и определяющим критерием гуманности общества, полноту удовлетворения интересов отдельного человека или различных групп, сообществ людей во всех сферах жизни. Для объективной оценки эффективности социальной работы необходимы научно-

обоснованные критерии. О.А. Шушерина определяет критерий как признак, на основании которого проводится оценка, определение или классификация чего-либо; как мерило суждения, оценки какого-либо явления (в нашем случае эффективности) [4].

Критерии эффективности социальной работы применительно к деятельности специалистов социальной работы многообразны, среди них можно выделить критерии:

- количественные и качественные (уровень и качество жизни, размер пенсий, пособий и т.д.);
- нормы-цели, нормы-условия, нормы-пределы (прожиточный минимум, пределы экологических нормативов и др.).

В качестве обобщенного критерия оценки эффективности практической деятельности специалистов социальной работы выступают социальные нормативы и стандарты, в сравнении с которыми оцениваются результаты достижения целей. Мы полагаем, что важнейшим социальным нормативом применительно к социальному обеспечению является бюджет прожиточного минимума. Каждому периоду времени соответствует определенный минимум материальной обеспеченности, необходимый для поддержания нормальной жизнедеятельности человека, выступающего клиентом социального учреждения. Например, обоснование минимальных размеров пенсий, с одной стороны, должно базироваться на расчетах нормативного потребительского бюджета, а с другой - увязываться с минимальным размером оплаты труда.

Эффективность деятельности специалистов социальной работы определяется на основе как общих, так и специфических критериев. Общие критерии эффективности социальной работы служат для оценки ее эффективности в целом, скажем в масштабе территориальной социальной службы или отдельного учреждения социального обслуживания на определенной территории, а специфические - для оценки основных видов социального обслуживания, форм и методов социальной работы с различными категориями населения.

Так, например, в МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Качинский» г. Красноярска для оценки эффективности деятельности специалистов применяется разработанная система критериев. Данная система критериев разработана под руководством заведующей отделением психолого-педагогической помощи Н. А. Стряпухиной. В системе критериев эффективности деятельности специалистов Центра представлены девять обобщенных критериев, а именно:

- 1) готовность и способность решать производственные проблемы по личной инициативе;
- 2) способность адаптироваться на новом месте работы, быстро перестраиваться в связи с организационными изменениями;
- 3) готовность качественно работать в условиях ограниченного времени;
- 4) умение распознавать и преодолевать в отношениях с людьми агрессию

и враждебность, минимизировать ярость с учетом риска для себя и для других;

5) умение уважать точку зрения клиента;

6) способность к творческой деятельности, умение действовать нестандартно, находить неординарные решения;

7) способность работать в коллективе, оказывать поддержку коллегам, поддерживать дружеские и деловые отношения, эффективно разрешать напряженные ситуации;

8) наличие здорового честолюбия, способность ставить достаточно высокие цели, критично относиться к своей деятельности, признавать успехи других;

9) заинтересованность в работе в данном учреждении, наличие перспективных целей.

На основе вышеперечисленных обобщенных критериев оценивается эффективность деятельности каждого специалиста Центра. Например, для специалиста социальной работы - это:

- способность точно сформулировать проблему клиента;

- наличие личностной адекватности по самооценке и оценке других;

- готовность создавать и поддерживать рабочую обстановку и атмосферу.

Предложенная система критериев эффективности деятельности специалистов социальной работы, с нашей точки зрения, может применяться не только в условиях центров помощи семье и детям, но и на мезоуровне (республика, город, район), на микроуровне (на уровне индивида, клиента).

Библиографический список:

1. *Национальный стандарт* Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг». - Введ. 2004-07-01. - М. : Стандартинформ, 2006. – 11 с.

2. *Национальный стандарт* Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения». - Введ. 2007-01-01. - М. : Стандартинформ, 2006. - 12 с.

3. *Национальный стандарт* Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания». - Введ. 2007-01-01. - М. : Стандартинформ, 2006. - 11 с.

4. *Шушерина О.А.* Математические методы в психологии : курс лекций / О.А. Шушерина, М.М. Бабкина. - Красноярск : СИБУП, 2008. – 182 с.